Spur × INDIAN ELEGANCE PREMIUM

STUDI KASUS · BUSANA ETNIK D2C · DIRECT SEND · INDIA

WhatsApp Direct Send: Indian Elegance konfirmasi COD setelah 24 jam

Indian Elegance menjual busana etnik, kebanyakan bayar di tempat. Agennya mengirim update pesanan dari kotak masuk Spur dengan WhatsApp Direct Send, bahkan setelah jendela 24 jam pelanggan tertutup: catatan pengiriman setelah pesanan dikonfirmasi, dan tindak lanjut saat tim tidak bisa menghubungi pelanggan COD lewat telepon. Pada 12 sampai 22 Oktober 2026, agen mengirim 497 pesan seperti ini, semuanya setelah jendela, tanpa template.

Pasang di Shopify | **Jadwalkan demo**

497
Update pesanan terkirim setelah jendela 24 jam
12 sampai 22 Okt 2026

452
Pelanggan terjangkau

334
Catatan pengiriman pada pesanan terkonfirmasi

90
Pelanggan COD yang ditindaklanjuti setelah panggilan tak terjawab

Periode pelaporan
12 sampai 22 Oktober 2026 (IST) · angka dari Spur per 24 Oktober 2026

Indian Elegance adalah merek busana etnik India yang menjual saree, lehenga, dan busana lainnya dari toko Shopify miliknya sendiri. Sebagian besar pesanannya bayar di tempat (COD).

DALAM STUDI INI

Tantangannya
Penyiapannya
Hasilnya

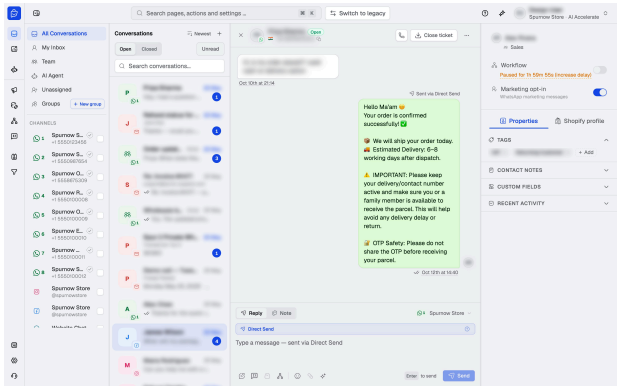
Update pesanan sering harus dikirim setelah jendela 24 jam

Saat pesanan COD dikirim, banyak pelanggan belum mengirim pesan ke merek selama lebih dari sehari.

Pesanan Indian Elegance tumbuh dari 1.843 pada Juli 2026 menjadi 3.895 pada September. Alur kerja konfirmasi COD Spur berjalan pada 2.951 pesanan September, mengirim template WhatsApp dengan tombol Confirm Order dan Cancel Order.

Setelah pesanan dikonfirmasi, tim ingin memberi tahu pelanggan bahwa pesanan dikirim hari ini dan agar ponselnya tetap aktif saat pengiriman. Saat pelanggan tidak mengetuk kedua tombol, yang terjadi pada 28% pesanan COD dari 11 September sampai 11 Oktober, tim menelepon mereka, dan sebagian tidak mengangkat.

Saat itu pesan WhatsApp terakhir pelanggan biasanya sudah lebih dari sehari. Di luar jendela 24 jam, WhatsApp hanya mengirimkan template yang disetujui, sehingga setiap kalimat baru memerlukan template dan persetujuan Meta lebih dulu.



Konfirmasi pesanan yang dikirim agen Indian Elegance dengan Direct Send, ditampilkan di kotak masuk Spur. Teks pesan milik mereka; data pelanggan diburamkan dan sisa kotak masuk adalah data contoh.

Apa itu Direct Send, dan apa yang ditambahkan Spur

Direct Send adalah fitur Meta yang memungkinkan bisnis mengirim pesan utilitas setelah jendela 24 jam tanpa membuat template. Di Spur, agen cukup membalas di kotak masuk: jika jendela sudah tertutup, balasan keluar dengan Direct Send. Jika Meta belum mengaktifkan Direct Send untuk nomor tersebut, Spur mengirim balasan sebagai Magic Message, sehingga pesan tetap terkirim bagaimanapun caranya. Spur juga mengisi otomatis formulir akses Direct Send Meta dengan WABA ID dan nama bisnis merek. Fitur ini hanya untuk update pesanan dan akun, tidak pernah untuk penawaran.

Kirim update pesanan setelah 24 jam

Kotak masuk Spur mengirim balasan dengan WhatsApp Direct Send setelah jendela 24 jam tertutup, tanpa template.

Pasang di Shopify

Yang mereka siapkan

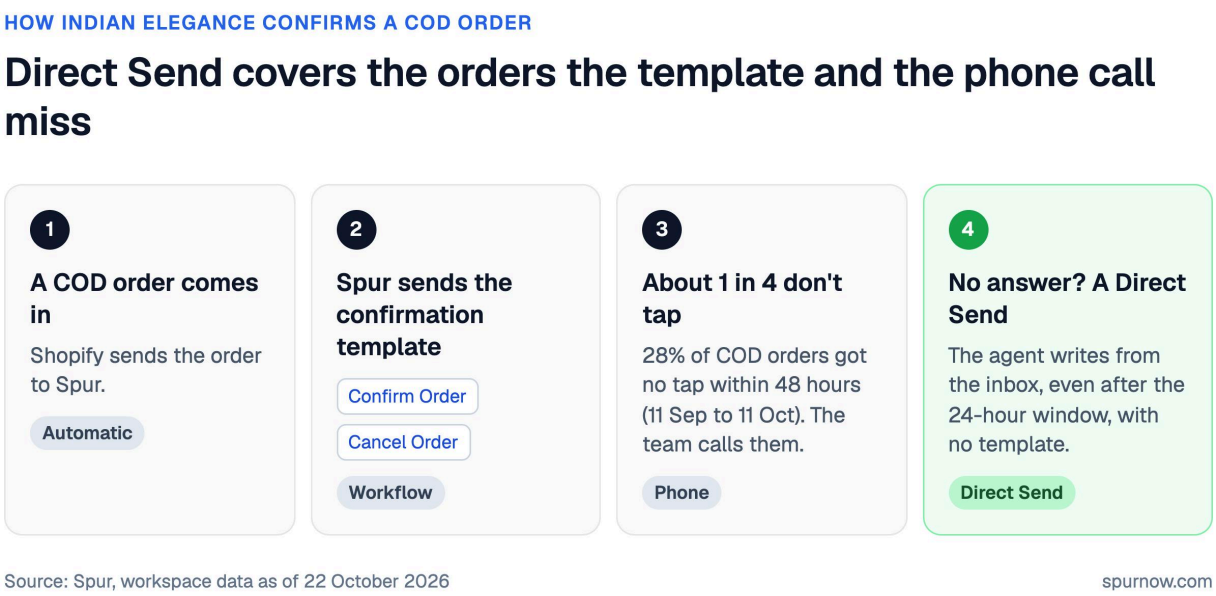
Template COD dari alur kerja Spur, lalu update pesanan yang diketik di kotak masuk Spur dan dikirim dengan Direct Send setelah jendela tertutup.

01. Konfirmasi pesanan COD dengan alur kerja Spur

Alur kerja Spur mengirim template konfirmasi saat Shopify membuat pesanan COD. Alur berhenti setelah pesanan diberi tag COD Confirmed atau COD Cancelled.

Configuration

Setting	Value
Berjalan pada September 2026	2,951
Tidak ada ketukan dalam 48 jam	28% (11 Sep sampai 11 Okt)



Cara Indian Elegance mengonfirmasi pesanan COD, dengan angka dari workspace Spur-nya per 22 Oktober 2026.

02. Kirim catatan pengiriman setelah pesanan dikonfirmasi

Setelah pesanan dikonfirmasi, agen mengirim Direct Send dari kotak masuk: pesanan dikirim hari ini, pengiriman butuh 6 sampai 8 hari kerja, jaga agar ponsel tetap aktif, dan jangan bagikan OTP sebelum paket tiba. Sebanyak 334 dari 497 pesan, sekitar dua pertiga, adalah pesan ini.

Configuration

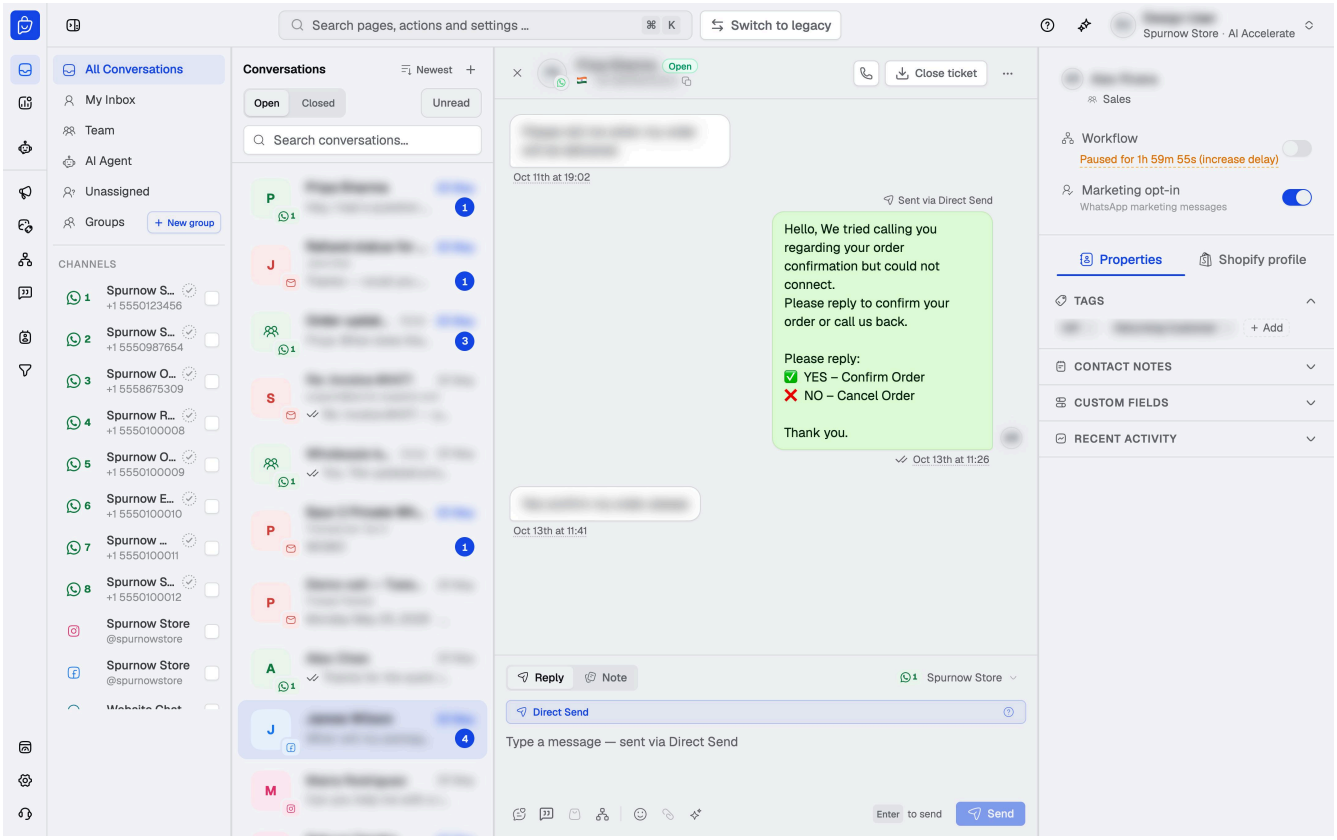
Setting	Value
Pesan terkirim	334
Template dibutuhkan	Tidak ada

03. Tindak lanjuti saat telepon tidak diangkat

Jika pelanggan COD tidak mengangkat telepon, agen menulis: kami sudah mencoba menelepon Anda tentang pesanan Anda, balas YA untuk mengonfirmasi atau TIDAK untuk membatalkan. Sebanyak 90 pelanggan menerima pesan ini, dan 18 di antaranya membalas dalam sehari.

Configuration

Setting	Value
Pelanggan yang dihubungi	90
Membalas dalam sehari	18



Tindak lanjut "kami sudah mencoba menelepon Anda" yang dikirim dengan Direct Send, dan balasan pelanggan. Teks pesan milik Indian Elegance; data pelanggan diburamkan dan sisa kotak masuk adalah data contoh.

Apa hasilnya

Dari catatan pesan Spur, 12 sampai 22 Oktober 2026 (IST).

Satu agen mengirim 497 pesan Direct Send ke 452 pelanggan dalam 11 hari, semuanya setelah jendela 24 jam.

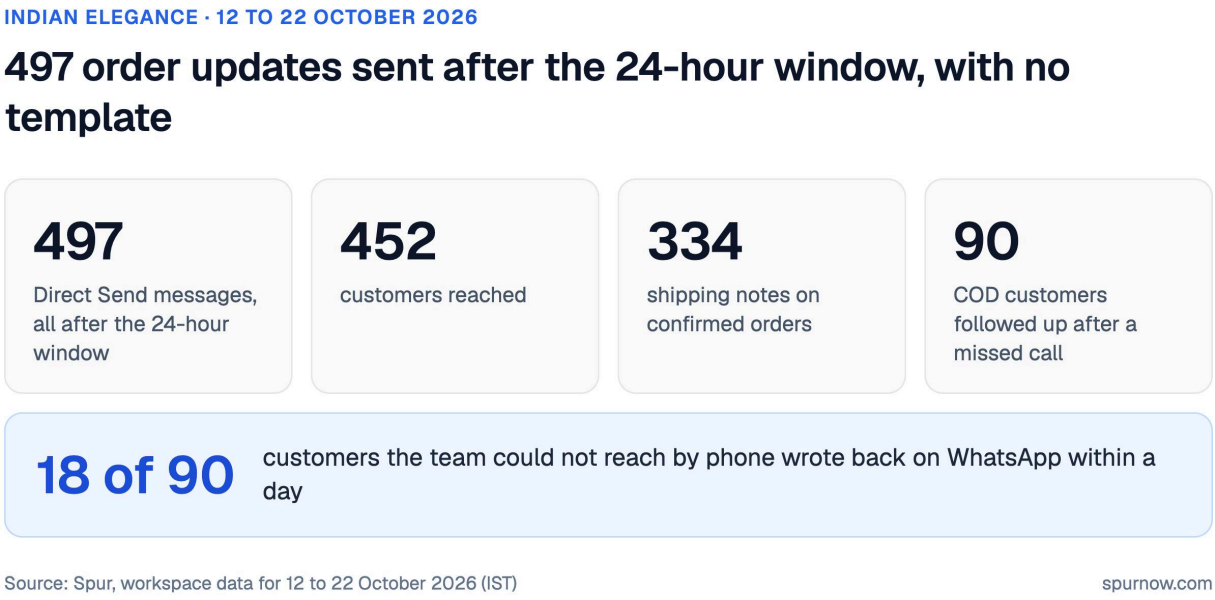
Sebanyak 334 adalah catatan pengiriman pada pesanan terkonfirmasi dan 99 adalah tindak lanjut "kami sudah mencoba menelepon Anda" ke 90 pelanggan COD. Sisanya 64 adalah balasan satuan, seperti tautan pelacakan, catatan paket sedang diantar, update stok, dan kebijakan pengembalian.

Sebanyak 18 dari 90 pelanggan yang tidak bisa dihubungi tim lewat telepon membalas di WhatsApp dalam sehari. Sebanyak 490 pesan sampai dan 345 dibaca, per 24 Oktober.

Pesan Direct Send Indian Elegance, 12 sampai 22 Oktober 2026

Indian Elegance	
Pesan terkirim setelah jendela 24 jam	497 dari 497
Pelanggan terjangkau	452
Catatan pengiriman pada pesanan terkonfirmasi	334
Tindak lanjut "kami sudah mencoba menelepon Anda"	99, ke 90 pelanggan
Dari 90 itu, membalas dalam sehari	18
Balasan satuan lainnya	64
Sampai	490
Dibaca	345

Dari catatan pesan Spur, hari dalam IST. Membalas = teks atau foto dari pelanggan dalam 24 jam; klik tautan tidak dihitung.



Direct Send di Indian Elegance dari 12 sampai 22 Oktober 2026, dari workspace Spur-nya.

Balas setelah jendela 24 jam, tanpa template

Agen membalas dari kotak masuk Spur seperti biasa. Setelah jendela tertutup, Spur mengirim balasan dengan Direct Send, atau sebagai Magic Message jika Meta belum mengaktifkannya.

Pasang di Shopify

Mengapa berhasil lewat Spur

Tiga hal membuat Direct Send praktis untuk kotak masuk yang sibuk.

Setiap pesan dikirim setelah jendela

Tidak ada yang dikirim di dalam jendela: untuk 319 pesan, pesan terakhir pelanggan sudah lebih dari sehari, dan 178 pelanggan lainnya belum pernah menulis, sehingga tidak ada jendela yang terbuka. Spur memakai Direct Send hanya setelah jendela tertutup; di dalam jendela, balasan keluar sebagai pesan biasa. Tidak satu pun membutuhkan template.

Balasan tetap terkirim, bagaimanapun caranya

Jika Meta belum mengaktifkan Direct Send untuk suatu nomor, atau balasan melebihi 1.024 karakter, Spur mengirimnya sebagai Magic Message. Untuk mendapatkan akses cukup satu formulir, yang diisi otomatis oleh Spur dengan WABA ID dan nama bisnis merek.

Dibatasi untuk balasan yang ditulis orang, demi melindungi nomor

Spur memakai Direct Send untuk balasan yang ditulis agen sendiri, tidak pernah untuk agen AI, alur kerja, atau siaran, karena Meta membatasi akun yang mengirim konten non-utilitas dengan cara ini. Developer bisa mengirim pesan tunggal lewat API Direct Send Spur, tetapi hanya ke pelanggan yang sudah pernah mengirim pesan ke nomor tersebut dan belum berhenti berlangganan.

Cara menyiapkannya untuk toko Anda

Untuk toko Shopify yang mengirim update pesanan di WhatsApp.

1. Hubungkan nomor Anda lewat Cloud API

Direct Send berfungsi pada nomor WhatsApp yang terhubung ke Spur lewat Cloud API, bukan AiSensy, 360dialog, atau Infobip.

2. Minta Direct Send dari Meta

Spur mengisi otomatis formulir akses Meta dengan WABA ID dan nama bisnis Anda. Sampai Meta mengaktifkannya, balasan setelah jendela keluar sebagai Magic Message.

3. Balas dari kotak masuk seperti biasa

Jika jendela 24 jam pelanggan sudah tertutup, Spur mengirim balasan dengan Direct Send. Tidak perlu template.

4. Batasi untuk update pesanan

Direct Send hanya untuk pesan utilitas. Penawaran atau kode diskon bisa membuat akun WhatsApp Anda dibatasi oleh Meta.

5. Jaga balasan tetap singkat dan berupa teks

Di Spur, balasan Direct Send berupa teks biasa hingga 1.024 karakter. Balasan yang lebih panjang keluar sebagai Magic Message.

Pertanyaan tentang WhatsApp Direct Send

Apa itu WhatsApp Direct Send?

Fitur Meta yang memungkinkan bisnis mengirim pesan utilitas setelah jendela 24 jam tanpa membuat template terlebih dahulu. Di Spur, inilah cara balasan agen terkirim setelah jendela tertutup.

Bagaimana cara mengirim pesan WhatsApp setelah jendela 24 jam?

Di luar jendela, WhatsApp hanya mengirimkan template yang disetujui atau, untuk pesan utilitas, Direct Send. Di Spur, balas dari kotak masuk seperti biasa: balasan keluar dengan Direct Send jika Meta sudah mengaktifkannya untuk nomor Anda, dan sebagai Magic Message jika belum.

Bisakah saya mengonfirmasi pesanan COD di WhatsApp setelah 24 jam tanpa template?

Bisa, dengan Direct Send, jika Meta sudah mengaktifkannya untuk akun WhatsApp Anda dan pesannya tentang pesanan. Di Spur, Anda mengirimnya dari kotak masuk.

Apa itu pesan utilitas di WhatsApp dan berapa biayanya?

Pesan utilitas adalah update tentang sesuatu yang sudah dibeli atau diminta pelanggan, seperti konfirmasi pesanan, update pengiriman, atau pengingat pembayaran. Meta menagih tiap pesan dengan tarif utilitasnya untuk negara pelanggan. Di India, itu sekitar seperlima harga pesan pemasaran, berdasarkan tarif di kalkulator harga WhatsApp Spur. Pesan Direct Send ditagih sebagai pesan utilitas.

Mengapa agen AI, alur kerja, atau siaran tidak bisa memakai Direct Send?

Meta membatasi akun WhatsApp yang mengirim konten pemasaran atau konten non-utilitas lainnya lewat Direct Send. Spur membatasinya hanya untuk pesan yang ditulis orang, seperti balasan agen dari kotak masuk, sehingga pengiriman otomatis tidak membahayakan nomor Anda. API Direct Send Spur mengirim satu pesan dalam satu waktu, hanya ke pelanggan yang sudah pernah mengirim pesan ke nomor Anda dan belum berhenti berlangganan.

Spur

Anda bisa mengirim update pesanan di WhatsApp setelah jendela 24 jam

Agen Indian Elegance mengirim 497 pesan Direct Send dalam 11 hari, semuanya setelah jendela berakhir, tanpa template.

Pasang di Shopify **Jadwalkan demo**

https://apps.shopify.com/spur-automated-support-marketing

Story updated: 2026-11-03. Rebuilt product screens use illustrative example values; they are not customer conversations.